

Elektronikus információszolgáltatások az Európai Unióról

Bognár Rita¹

Magyarország 2004. május 1-jén csatlakozott az Európai Unióhoz, ám az integrálódási folyamat nem zárult le. A többi új tagállamhoz hasonlóan Magyarország is vállalta, hogy teljesítve az előírt kritériumokat, tagja lesz az integráció következő lépcsőfokának, az Európai Gazdasági és Monetáris Uniónak. A konvergencia sokrétegű és többéves folyamat, ennek része az is, hogy az Európai Unió létrejöttét, intézményeit, mindennapi működését a társadalom minél szélesebb köre ismerje, és folyamatos információt kapjon az Európai Uniót érintő eseményekről.

Az Európai Parlamentben 2008. október 22-én politikai nyilatkozatot írtak alá, amelynek célja az Európáról folytatott kommunikáció terén az uniós intézmények és a tagállamok közötti együttműködés ösztönzése. Tanulmányom célja, hogy e politikai nyilatkozat és stratégia alapján bemutasson egy komplex megközelítést arról, hogy a magyar állampolgárok milyen internetes fórumokon keresztül juthatnak információhoz a Közösségről és hogyan kommunikálhatnak az EU-val. A Számos színvonalas információs és kommunikációs portál ellenére elmondhatjuk, hogy valóban lehetne javítani az Unió és polgárai közötti kommunikáción, különös hangsúlyt fektetve az „új” tagállamok polgárainak teljesebb körű tájékoztatásra.

Kulcsszavak: Európai Unió, kommunikáció, elektronikus információ, internet

1. Bevezetés

Az Európai Unió az elmúlt évtizedekben jelentősen átalakult. 2004. május 1-jén tíz új állam csatlakozott az Európai Unióhoz, köztük Magyarország, majd 2007. január 1-jén Románia és Bulgária belépésével 27-re nőtt a tagállamok száma. Így már 23 hivatalos nyelve van a Közösségnek, melyek a következők: angol, bolgár, cseh, dán, észt, finn, francia, görög, holland, ír, lengyel, lett, litván, magyar, máltai, német, olasz, portugál, román, spanyol, svéd, szlovák és szlovén. Az Európai Bizottság munkanyelve az angol, a francia és a német².

Az uniós intézmények nyelvezete rendkívül bonyolult és bürokratikus, ezért nem értik az emberek, hogy valójában mi történik Brüsszelben. Általános, hogy a polgárokat azok a dolgok érdeklik inkább az EU-val kapcsolatban, melyek közvetlenül érintik mindennapjaikat. Ezt támasztják alá a minden országban működő Europe

¹ Bognár Rita, PhD-hallgató, PTE Közgazdaságtudományi Kar Gazdálkodástani Doktori Iskola (Pécs).

² A nyelvek és Európa címmel további információ a <http://europa.eu/languages/hu/document/59> honlapon

Direct telefonos hálózathoz és a hazánkban működő EU-vonalhoz befutó hívások is. Az Eurobarometer felmérések alapján is megállapítható, hogy az európai állampolgároknak nincsen elegendő információjuk és nem is tudnak sokat az EU-ról, viszont naprakészek az őket közvetlenül érintő rendeletekről, jogszabályokról. A demokrácia mértéke mindenhol attól függ, hogy az egyének mennyire vesznek részt a társadalmat érintő ügyekben, ezért úgy kell elmagyarázni az embereknek mindent, hogy megértsék, mindez hogyan érinti őket (Losonczi 2006). Arra a kérdésre, hogy a jól tájékozott állampolgár szükséges, vagy lehetséges feltétele a demokrácia működésének, ellentmondásosak a válaszok az elméletben és a kutatásokban (Mazzoleni 2002).

Tanulmányban először az Európai Unió kommunikációs elveit, irányelveit, stratégiáját mutatom be, melyek célja közelebb vinni az állampolgárokhöz az információkat és bevonni őket az intézmények munkájába. A 3. fejezettől kezdődően Magyarországra koncentrálva mutatom be a különböző információt szolgáltató portálokat, ezek erősségeit és gyengeségeit. A kommunikáció alapelveit nem célozom ismertetni, inkább a gyakorlati megvalósítást helyezem a középpontba.

2. Az EU kommunikációs stratégiája

Az Európai Bizottság 1973 óta végez közvélemény-kutatásokat a tagállamokban, és a csatlakozásra váró országokban, amely nagy segítséget jelent a döntéshozatalban, valamint munkájuk értékelésében. A felmérések többek között az EU-val kapcsolatos ismeretek, a bővítés, a szociális és gazdasági helyzet, az egészség, a kultúra, az információ-technológia, a környezet, az euró, a védelmi politika stb. kérdéseket érintik. 1993. október 25-én a Bizottság, a Parlament és a Tanács egy intézményközi nyilatkozatot fogadott el a demokráciáért, az átláthatóságért és a szubszidiaritásért. 2001 júniusában a Bizottság új keretek közé helyezte a kommunikációját és felkérte a többi intézményt és a tagállamokat arra, hogy egyesítsék erejüket az információs és kommunikációs politika átdolgozásában. Ez volt az első alkalom, amikor elismerték a tagállamok szerepének fontosságát az információk disszeminációjában, írja az Euractiv hírportál.

2.1. Stratégiai kezdetek

Az Európai Unió intézményei a kelet-közép európai bővítések előtt is foglalkoztak a nyilvánosság biztosításának kérdésével. Az Európai Parlament és Tanács 2001. május 30-ai 1049/2001 EK rendelete az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság dokumentumaihoz való nyilvános hozzáféréséről 2003. december 3-tól lépett hatályba. A rendelet legfontosabb újítása az volt, hogy egy olyan jogformában biztosítja a hozzáférés szabadságát, melyet az intézmények egyoldalúan nem módosíthatnak, nem szűkíthetnek, ahhoz mindhárom intézmény hozzájárulása szükséges. A rendelet célja a lehető legszélesebb körű információs szabadság biztosítása, a hozzáférési jog

gyakorlásának egyszerűsítése, valamint az intézmények helyes igazgatási gyakorlatának az elősegítése. 2002 júliusában a Bizottság kialakította új kommunikációs stratégiáját, de ez nem változtatott a társadalmi támogatottság csökkenésén.

Az Európai Unió kommunikációját kezdetben egyoldalúság, a tájékoztató, információ-szolgáltató stílus jellemezte, a tavasszal és ősszel készített közvélemény-kutatások ellenére. A 2004-ben hivatalba lépő új Bizottság elsődleges prioritásai között jelölte meg a kommunikációt. Az Európai Unió 2004-es kommunikációs stratégiája nem specializálódik külön a Bizottságra, hanem egyszerre tekinthető a Tanács, a Bizottság, a Parlament és a Régiók Bizottsága stratégiájának (Medve 2006). 2005-től viszont önálló stratégiát dolgozott ki a Bizottság, felismerve, hogy az Európai Unió fordulóponthoz ért a kommunikációját tekintve.

2.2. Fordulópont

A 2005-ös év jelentős mérföldkő volt az Európai Unió kommunikációs stratégiájában. José Manuel Barroso elnök által vezetett Bizottság, Margot Wallström alelnök kezdeményezéseinek eredményeként gyökeres fordulatot indított be az Európai Unió és polgárai, köztük a magyar állampolgárok, viszonyának alakításában. A hangsúly az egyoldalú tájékoztatásról áthelyeződött az európaiak aktív bevonására, azaz a kétoldalú kommunikációra. Ennek érdekében 2005. július 21-én új kommunikációs stratégiát fogadott el az Európai Bizottság (Euvonal 2005), melynek mérföldkövei a következők: Akcióterv, D-terv, Fehérkönyv.

Az *Akciótervben* a meghallgatni, kommunikálni, helyi szinten cselekedni motívóval Margot Wallström sürgeti az állampolgárok felé nyitást, a partnerséget és az alulról jövő, helyi szintről kiinduló eszmecserét (EC 2005).

A *D-terv* a demokráciáért, dialógusért, diszkuszióért jelszóval szorgalmazza az állampolgárok megrendült EU-s bizalmának visszaállítását, valamint nemzeti és nemzetközi szinteken szerveződő vitákat ösztönöz (EC 2006a). Kialakítottak egy internetes vitafórumot is³.

A stratégia szerint a párbeszédet nem szabad kizárólag a politikai vezetők és a hagyományos érintettek körére korlátozni, hanem érintenie kell a civil társadalmat, a szociális partnereket, a nemzeti parlamenteket és a politikai pártokat is. A D-terv hangsúlyozza, hogy a párbeszéd során figyelembe kell venni a nemzeti, regionális és helyi sajátosságokat. A D-terv ugyanakkor hangsúlyozza azt is, hogy a vita csak akkor lehet sikeres, ha a tömegkommunikáció, elsősorban a televízió is nyilvánosságot ad neki. Jobban ki kell használni az internet adta lehetőségeket (Losonczy 2006).

A *Fehérkönyv* célja az összes érintett intézmény és szervezeti egység bevonása, a kommunikációs politika szakmai, elméleti alapjainak, valamint a közép-, illetve hosszú távú kezdeményezéseknek a kidolgozása, a többi intézménnyel és szereplővel együttműködve (Kovácsné Koreny 2005a). A fehér könyv élénk és nyílt eszmecsere kialakulását ösztönzi. Az I. rész ismerteti a Bizottság elképzelését az EU

³ A vitafórum elérhetősége: http://europa.eu/debateeurope/index_en.htm

kommunikációs politikájának jellegéről és feladatairól. A II. rész meghatározza a konzultáció és a további lépések szempontjából legfontosabb területeket (EC 2006b).

Olyan európai közsférának kellene kialakulnia, ahol minden állampolgár bátran elmondhatja a véleményét, az intézmények odafigyelnek a beérkező észrevételekre. Az új stratégia egész Európát átfogó demokratikus vitafolyamatot indított útjára, amelynek célja, hogy az unió polgárai nemzeti és nemzetközi keretek között foglalkozzanak legfontosabb problémáik megoldásának európai dimenziójával, továbbá Európa jövőjével.

Az Európai Bizottság az egész EU érdekeit szem előtt tartó intézmény, amelynek döntés előkészítő, javaslattevő, korlátozottan döntéshozó, végrehajtó és ellenőrző funkciója is van. A Bizottság, mintegy monitoring tevékenységként jelentéseket is készít az Unió gazdasági, szociális és jogi helyzetéről (Horváth 2007).

Az *Eurobarométer*, az Európai Bizottság nevében közvélemény-kutató cégek által minden tagállamban évente kétszer folytat standard felméréseket. A közvélemény-kutatások eredményei alapján mérhető az állampolgárok EU-s ismereteinek növekedése, az EU, mint intézmény legitimációja, a különböző EU-s intézmények ismertsége (Medve 2006). Az Eurobarométer felmérései szerint az utóbbi években a megkérdezettek nagy része érezte úgy, hogy kevés ismerettel rendelkezik az EU-ról, és kevés befolyással bír a döntéshozatali folyamatokra.

Az Unió nyitottságának biztosítására 2005 novemberében indult az átláthatósági kezdeményezés. A Bizottság a 2006. november 3-ai Zöld könyvnek célja a lobbitevékenység átláthatóbbá tétele, a civil társadalommal folytatott eszmecsere, az érintettek bevonása a jogalkotásba a jogalkotás színvonalának emelése érdekében, valamint az uniós alapok támogatását élvező kedvezményezettek közzététele. (Komanovics 2007). Ezt egy újabb Zöld könyv követte 2007 májusában az 1049/2001 EK rendelet felülvizsgálatára.

Az új Zöld könyvben a Bizottság nyolc kérdése közül az első arra irányult, hogy a nyilvántartásokban és az intézmények honlapján található információk mennyiben átfogóak, teljesek, illetve hozzáférhetőek. Komanovics Adrienne (2008) az Európai Tükörben megjelent cikkében azt írja, hogy a válaszadók egy része elégedett volt az információ terjedelmével, mások különbséget tettek az egyes intézmények vonatkozásában. Hiányosság, hogy az információk nem naprakészek, a weboldalakat nem frissítik folyamatosan, illetve nehézséget okoz a régi dokumentumok felkutatása is. Nehéz a dokumentumok között eligazodni, ha egy adott témával kapcsolatban keressük azokat. Gyakori, hogy nem minden nyelven érhető el az adott dokumentum. A Zöld Könyvbe írók azt is javasolták, hogy növelni kell a nyilvántartások felhasználó-barátságát és problémát jelent az is, hogy több adatbázis és nyilvántartás létezik egymás mellett, melyeknek közös érintkezési felületet lenne célszerű létrehozni.

Annak ellenére, hogy az emberek többségét valóban csak az őket közvetlenül érintő ügyek érdeklik, az EU-kommunikáció természetesen nem korlátozódhat kizá-

ról a mindennapi ügyekre. Az EU-kommunikációban, a közös európai értékek és célok megismertetésében kiemelt szerep játszanak a civil szervezetek. Tájékoztatásuk és bevonásuk nélkül az EU nem képes közvetíteni az általa képviselt érdekeket. Arra viszont törekedni kell, hogy az emberek megértsék azokat a távlati célokat, amelyekről az integráció szól. Az új tagállamok felzárkózása, integrálása sok évtizedes folyamat. A strukturális lemaradásokat nem lehet öt év alatt behozni. Tudatosítani szükséges, hogy a közös Európa a jövőről szól, hívja fel a figyelmet Losonczy Livia (Losonczy 2006). Ebben van a felelőssége az európai uniós kommunikációnak, ez a legfőbb kihívása. Azt kell hitelessé tennie, hogy a mostani munka és a mostani fejlesztések révén még nem holnaptól kezdve fogunk jobban élni.

2.3. Új irányelvek

Az Európai Parlamentben 2008. október 22-én politikai nyilatkozatot írtak alá, amelynek célja az Európáról folytatott kommunikáció terén az uniós intézmények és a tagállamok közötti együttműködés ösztönzése. Alejo Vidal-Quadras az Európai Parlament alelnöke, az EU Tanácsa nevében Jean-Pierre Jouyet, francia államtitkár, és Margot Wallström, az Európai Bizottság alelnöke írták alá a nyilatkozatot, amely hangsúlyozza, hogy az uniós intézmények és a tagállamok igen nagy jelentőséget tulajdonítanak a polgárokkal folytatott hatékony kommunikációnak Európáról. Célkitűzései, hogy az EU kérdéseiről és politikáiról megfelelő és tárgyilagos információkat kell a polgárok rendelkezésére bocsátani számukra érthető nyelven, és figyelembe véve elvárásaikat.

Megállapodás született arról, hogy a közös kommunikációs prioritásokat évenként kijelölik, a végrehajtásról a Bizottság minden évben jelentést készít. (EC 2008a)

Az Európai Bizottság 2008-ban összeállította multimédiás évkönyvét, amely az Európai Unió által 2008-ban elért legfontosabb eredmények közül mutat be néhányat. Az évkönyv olyan sikertörténetek gyűjteménye, melyek esetében az uniós fellépés a polgárok számára kézzelfogható eredményeket hozott; a témák számos területet érintenek a játékok biztonságától a pénzügyi válság hatásainak mérséklésére irányuló intézkedésekig. Az *Európa és Ön 2008-ban*⁴ pillanatképhez hasonlóan bepillantást nyújt a tágabb valóságba; gyors és egyszerű képet ad az EU néhány 2008. évi tevékenységéről- írja Margot Wallström az Európai Bizottság intézményi kapcsolatokért és kommunikációért felelős alelnöke.

Az EU kommunikációja Magyarországot, hazánk állampolgárait is jelentősen érinti, hisz teljes jogú tagjai vagyunk a Közösségnek, és fontos számunkra, hogy eljussanak az információk hozzánk.

⁴ http://ec.europa.eu/snapshot2008/index_hu.htm

3. Magyarország és a kommunikációs stratégia

Magyarország az Európai Unióval 1988-ban, a közép-kelet-európai térségben elsőként, létesített diplomáciai kapcsolatot. 1990. november 29-től az Európai Bizottságot képviselő delegáció a bővítési kommunikációs stratégia keretében tájékoztatta a magyar állampolgárokat a csatlakozási folyamatról. Az Európai Unió csatlakozás társadalmi kommunikációjáról kormányhatározatban rendelkeztek, melyben a kormány kijelölte a felelősöket és a határidőket, felkért a minisztereket és az országos hatáskörű szerveket, hogy dolgozzák ki ágazati EU-kommunikációs stratégiájukat, és ennek alapján évente készítsenek feladattervet, jelöljék ki saját EU-kommunikációs tevékenységük koordinációjáért felelős testületet (1198/2002. (XII. 6.) Korm. határozat).

A Magyar Társadalom EU-Kommunikációs Stratégiája részletesen tárgyalja a kommunikációs célokat, feladatokat, azok decentralizálását, a célcsoportokat, továbbá a visszajelzést, a monitoring módját és fontosságát. A kommunikációs stratégia célja az ország sikeres csatlakozásának segítése volt, hisz az EU-s tagság reális lehetőséget ad az ország számára a felzárkózásra a régi tagállamokhoz. A stratégia felismerte, hogy ezt a lehetőséget csak úgy lehet maximálisan kihasználni, ha a társadalom különböző rétegei, csoportjai – a tanároktól kezdve a fiatalokon és a vállalkozókon át a mezőgazdasági termelőkig – minél pontosabb és realitásabb képpel rendelkeznek az EU-tagsággal járó kihívásokról, lehetőségekről és tennivalókról (Szakértői dokumentum 2002). A csatlakozás napjával, 2004. május 1-jével a delegáció teljesítette küldetését.

Ezt követően az Európai Bizottság Magyarországi Képviselőtének lett elsődleges feladata a bizottsági politikák, lépések, álláspontok, események közvetítése a magyar média, a társadalmi és gazdasági körök és a nyilvánosság számára, illetve a brüsszeli testület tájékoztatása a magyarországi fejleményekről.

Mielőtt áttekintem az interneten magyar nyelven elérhető információs platformokat, melyek az EU-ról adnak tájékoztatást, fontosnak tartom megnézni, hogy a lakosság milyen arányát érheti el az internetes információ. Az Európai Bizottság 2008 novemberében publikálta a Flash Eurobarométer felmérést, melyben az EU állampolgárait az információs társadalommal kapcsolatban kérdezték. A felmérést 2008. szeptember 26-30. között végezték, mind a 27 tagállamban véletlen kiválasztással választottak 15 éves és annál idősebb állampolgárokat. Az Eurobarométer felmérés kiterjedt arra a kérdésre, hogy a felmérés időpontját megelőző három hónapban milyen gyakorisággal használták az internetet személyes célból. Az Európai Unióban, 2008-ban megkérdezettek 18,1%-ának nincs internet hozzáférése, 30,6%-uk azt válaszolta, hogy egy nap többször is, míg 14,2%-uk még sosem használta az internetet. Magyarországon megkérdezettek közül 28,2%-nak nincs internet hozzáférése, míg 27,7% egy nap többször is, azonban 12% még sosem használta az internetet a válaszadók közül. A felmérés alapján hazánkban 2008-ban átlagban 10%-kal

kevesebb állampolgárnak van saját internet hozzáférése, a többi mutatót tekintve közelítjük az EU átlagot a felméréssel kiválasztott állampolgárok esetében (EC 2008b).

A következőkben először célcsoportok szerint fontos információs portálokat, ezt követően a tájékoztató szolgáltatókat mutatom be.

3.1. Információs portálok célcsoportok szerint

Először a fiatalok számára, mint kiemelt jelentőségű célcsoport, majd kortól függetlenül a mindenki számára hasznos és végül a vállalkozásoknak jelentős információs portálokat mutatom be.

3.1.1. Európáról a fiataloknak

Az Európai Unió fiatal polgárai különösen fontos célcsoportot jelentenek az internetes kommunikáció során, hisz ők azok, akik a legjobban ismerik az infokommunikációs technikákat, az internetet, a fórumokat stb., mivel elmondhatjuk, hogy ők már a számítógépek világába születtek bele. Az *Európai Dokumentációs Központok* feladata az, hogy segítséget nyújtsanak az egyetemeknek és kutatóintézeteknek az oktatás és az európai integrációs kutatás fejlesztésében, ösztönözzék az említett intézmények részvételét az európai témájú vitákban, illetve támogassák az állampolgárokat az uniós szakpolitikákkal kapcsolatos tudás megszerzésében. A dokumentumokhoz való hozzáférés elsődleges lehetőségének tartom, fontos lenne a naprakészség minél nagyobb fokú biztosítása.

Az Európai Bizottság elismert független szakértőkből álló előadó-csoportja a *Team Europe*. Bárki fordulhat hozzájuk kérdésekkel, és ha hívják őket, előadást is tartanak.

Az Európai Unió Statisztikai Hivatala az *Eurostat* ingyenes hozzáférést biztosít a leggyakrabban használt uniós statisztikákhoz. Az adatok nem csak a 27 tagállamra vonatkozóan találhatók meg, a weboldal az újonnan csatlakozó országokon túl az USA, Japán és az Európai Gazdasági Térség országainak statisztikai információit is tartalmazza.

Az *Eupedia* célja, hogy a hivatalos jogszabályokon túl segítsen eligazodni az Európai Unió nyújtotta lehetőségek között, megoldást nyújthat gyakorlati esetekre, problémákra is. Az *Eupedia* szabad lexikon, melyet mindenki szerkeszthet, és megoszthatja a mindennapi ügyintézés során szerzett hasznos információit.

Az EU nem feledkezik meg azokról a fiatalokról sem, akik más EU tagállamokban szeretnének továbbtanulni. Az *EU fiatalokkal foglalkozó portálja*⁵ fiataloknak szóló pályázati lehetőségekről biztosít információkat, sajnos csak angol, német és francia nyelven. Újdonság az *EUtube*⁶ honlap, ahová kommentek írhatók, videók tölthetők fel és tölthetők le az EU-val kapcsolatban.

⁵ http://europa.eu.int/comm/youth/index_en.html

⁶ <http://www.youtube.com/eutube>

A fiatalokat látják el információval az alábbi szervezetek is:

- Az Európai Bizottság oktatási és kulturális főigazgatósága⁷
- Diplomák és végzettségek kölcsönös elismerése⁸
- Hallgatói Információs Központ⁹
- Mobilitás¹⁰
- Oktatási és Kulturális Minisztérium¹¹
- Magyar Ösztöndíj Bizottság¹²
- Tempus Közalapítvány¹³

Az EU fiatal állampolgárait lehetne a legszélesebb körben elérni az interneten és elektronikus fórumokon, hisz nekik már mindennapi életükhöz hozzákapszolódt az információs csatornák ezen formája. Fontos lenne a soknyelvűség biztosítása és a fiatalokat érintő EU-s weboldalak összehangolása.

3.1.2. Hasznos információk és segítség az EU-ról mindenkinek

Kutató munkám során alkalmam volt különböző EU szponzorált ismeretterjesztő weblap tanulmányozására. Általánosságban jól megszerkesztett, könnyen használhatóak ezek az oldalak. Az Európai Unió központi szerve az *Európa szerver*, azaz Európai Unió portálja ma már 23 hivatalos nyelven érhető el. A folyamatosan bővülő információk az EU minden területét érintik, az általános információk mellett, a pályázatok, közösségi politikák, és az intézményrendszer tématerületeket. A Bizottság Akciótervének megfelelően sikerült a tagállamok nyelvén biztosítani elérhetőséget, de a részletes, naprakész információk legtöbbször továbbra is EU munkanyelvein, angol, német és francia nyelveken érhető el.

Az *Európa Önökért* weboldal huszonegy hivatalos nyelven nyújt gyakorlati információt az állampolgárok jogairól és lehetőségeiről az EU-ban és annak belső piacán, továbbá gyakorlati információt nyújt európai vállalatok és vállalkozás számára, amelyek határokon átnyúló tevékenységet végeznek.

A *Get Your Facts Straight honlap* az Európai Bizottság megbízásából hiteles választ ad az EU-val kapcsolatos félrevezető információkról, tévhitekről sajnos csak két hivatalos nyelven (angol, francia).

⁷ http://europa.eu.int/comm/dgs/education_culture/index_en.htm

⁸ http://europa.eu.int/comm/education/policies/rec_qual/recognition/index_en.html

⁹ <http://www.hik.hu>

¹⁰ <http://www.mobilitas.hu>

¹¹ <http://www.okm.gov.hu>

¹² <http://www.scholarship.hu>

¹³ <http://www.tka.hu>

A Your Voice in Europe tizenegy nyelven (magyarul sajnos nem) várja az uniós polgárok észrevételeit, javaslatait.

Teszteltem az Európai Unió intézményeinek saját honlapját, amelyek működéséről mind a 23 hivatalos nyelven kaphatunk tájékoztatást.

A Startlap.hu Európai Unióval foglalkozó link gyűjteménye, az *eu.lap.hu* folyamatosan bővülő kategóriái pályázatok, cikkek, általános politikák, EU tagországok elektronikus elérhetőségeit gyűjti össze, továbbá külföldre utazóknak nyújt információkat, különböző EU-val kapcsolatos oldalak gyűjtő oldala, melyek között talán a legkönnyebb tanulási forma EU-kvíz is található.

A megnövekedett igény alapján indította el a *Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár is EU-s link gyűjteményét*.¹⁴ Ezek a link gyűjtemények, meglehetősen megkönnyíti az EU-val kapcsolatos információk begyűjtését, és kezelését a felhasználók számára.

3.1.3. EU-ról vállalkozásoknak

Vállalkozóként fontos, hogy tisztában legyünk az uniós lehetőségekkel, szabályokkal. Az EU-csatlakozás a vállalkozók számára is új lehetőségeket teremt, de ezek kihasználásához fontos a naprakész információk ismerete. Az Európai Bizottság Vállalkozási és Ipari Főigazgatósága által működtetett nemzetközi EIC-hálózat tagjai, az Euro Info Központok, amelyek szolgáltatásaikkal a hazai kis- és középvállalkozások (kkv) hatékony piaci szereplését támogatják.

Az Európai Bizottság Vállalkozások Európai Hálózatának honlapján angol nyelven keresve találjuk meg a Hálózat tagjait országonként, melynek hazai tagjai között megtalálhatók a Kereskedelmi és Ipar Kamarákat. A kamarák tudják a legközvetlenebbül tájékoztatni a vállalkozásokat az őket érintő uniós ügyekről, pályázati lehetőségekről. A Hálózat nemzeti weboldalán¹⁵ vállalkozás-fejlesztés, technológia-innováció és kutatás-fejlesztés területéről kapnak információt a vállalkozók.

A SOLVIT-központok, amelyek minden európai uniós tagállamban megtalálhatók, segítséget nyújthatnak mind az állampolgárok, mind a vállalkozások, vállalatok részéről beérkezett panaszok kezelésében. A SOLVIT egy olyan on-line problémamegoldó hálózat, melyben a tagállamok közösen dolgoznak a belső piaci jogszabályok helytelen hatósági alkalmazásából fakadó problémák pragmatikus megoldásán. Elektronikus problémamegoldó hálózat, vitarendezési mechanizmus, amely lehetővé teszi, hogy a vitákat a bírósági per helyett más módon, a hatóságokkal egyeztetve, gyorsabban, rugalmasabban lehessen megoldani (Kovácsné Koreny 2005b).

¹⁴ <http://delicious.com/fszekeu>

¹⁵ <http://www.enterpriseurope.hu/>

3.2. Tájékoztató szolgáltatók

3.2.1. EU Tájékoztató Szolgálat

Korábban a Miniszterelnöki Hivatalhoz tartozó EU Kommunikációs Főosztályhoz tartozott az *EU Tájékoztató Szolgálat*, majd miután az EU Kommunikációs Főosztály a Miniszterelnöki Hivatalból a Külügyminisztériumhoz került és a Külügyminisztérium Kommunikációs és Közkapcsolati Főosztályának részeként látja el a lakossági feladatait, amelyek a tartalomszolgáltatás, a felhalmozott és naprakész ismeretek közzététele, az aktuális uniós kérdések megvitatása. A Külügyminisztérium honlapján számos további információforrás található, mint az Európai Tükör, az Európai Tükör Műhelytanulmányok és az Európai Füzetek elektronikus példányai is, melyek tudományos színvonalra vitathatatlan.

3.2.2. Európai Bizottság Magyarországi Képviselése

Az Európai Bizottság Magyarországi Képviselése 2006 februárjában közös épületbe - az Európai Unió Házába - költözött az Európai Parlament Tájékoztatói Irodájával. Az EU Ház minden hétköznap várja az érdeklődőket kiadványokkal és számítógépes információs pontokkal. Az Európai Bizottság Magyarországi Képviseletének honlapja számos információt biztosít tanároknak, diákoknak, magánszemélyeknek, üzleti vállalkozóknak és civil szervezeteknek. Tájékoztat az ügyfélszolgálati irodák elérhetőségéről minden megyében.

3.2.3. Európai Parlament, mint tájékoztató

Az Európai Parlament valamennyi uniós tagállam fővárosában működtet egy ún. tájékoztatói irodát, amelynek a lakosság, illetve a sajtó legszélesebb körű tájékoztatása a feladata. Az Európai Parlament új szolgáltatása a webtvé, ahol négy csatornán, 23 nyelven minden érdeklődő nyomon követheti az EP bizottsági és plenáris üléseit, valamint az intézmény működéséről szóló egyéb programokat. Az *EuroparlTV* négy különböző csatornája más-más közönséget szólít meg. 2009-ben az Európai Parlamenti választások során jelentős információforrás lehet különösen a fiatalok számára.

3.2.1. Europe Direct Európai Információs Pont hálózata

A fővárosban és összes megyeszékhelyen megtalálható *Europe Direct* információs irodák a helyi közvetítő szerepét töltik be felkészült tanácsadókkal, gyakorlati, közérthető és testre szabott tájékoztatással, saját honlappal. A Europe Direct a legközvetlenebb kapcsolatot tudja kialakítani az állampolgárokkal, hiszen már nem csak telefonon, hanem e-mailben és online is lehet a több nyelvet beszélő brüsszeli csapattól bármilyen kérdésben tájékoztatást kérni. Negyedévente készítenek összesítést az EU minden tagállamában, hogy hányan, milyen nyelven, milyen formában és milyen témában fordultak hozzájuk. A 2008 első negyedévében készített

felmérés szerint a kérdések fele e-mailben érkezett a Europe Directhez. Az EU-15 országból származott a kérdések 78%-a, de 10% érkezett az EU-n kívüli országokból is a felmérés szerint 2008 első negyedévében. Hazánkban 333 kérdés érkezett a vizsgált időszakban, a telefonhívások száma megelőzte az email-es kérdéseket. (EC 2008c)

3.3. Hírportálok

A magyar nyelvű EU hírportálok között vannak ingyenes és előfizetés útján elérhető is. Ingyenes magyar nyelvű oldalak az *Eurohírek Gazdasági Magazin* és az *EurActiv*. Az EurActiv.hu az EurActiv Hálózat tagjaként hiteles hírforrásként tájékoztatja olvasóit, a weboldal friss információkat nyújt mindarról, amit az EU-ról érdemes tudni, bemutatva az Európai Unió folyamatokat, miközben a Közösség politikai életét magyar kontextusba helyezi. Az EurActiv hálózat jelenleg 9 országban 9 nyelven nyújt friss híreket az adott országra fókuszálva. Az EurActiv hálózatnak sikerül megvalósítani a Bizottság kommunikációs célkitűzései közül azt, hogy minél közelebb viszi az állampolgárokhoz az információkat és saját nyelvükön, érhetően kommunikálja azokat. Ingyenesen elérhető angol nyelven az *Euobserver* hírportál, továbbá angol, német, francia nyelveken az Európai Bizottság sajtószolgálatának¹⁶ tudósításai és hírei. Ezeket a hírforrásokat is jó lenne minden EU nyelven közzétenni. Sokkal nagyobb hangsúlyt lehetne fektetni az EU intézmények nyelveinek oktatására, különösen az új tagállamokban.

Előfizetési hírportál hazánkban a *Bruxinfo*, illetve angolul elérhető *European Voice*. A BruxInfo 2001 óta folyamatosan szolgáltat Európai Unió tartalomszolgáltatást. Archívumában több mint tízezer többnyire napi szerkesztésű rövid hír, téma-fejlemény, elemzés és háttér-dokumentáció gyakorlatilag lefedi az EU integráció és az EU-magyar viszony összes fontos fejleményét. Brüsszelben és Budapesten is rendelkezik irodával, így biztosítja a közvetlen naprakész információt.

3.4. EU-s adatbázisok

Rendkívül hasznosak lehetnének a különböző EU-s adatbázisok, de sajnos komplikált szerkezetük miatt nehezen használhatók az átlagfelhasználók számára. Az *Euro Info Service* az Európai Unió kiadóhivatala (EUR-OP) hivatalos publikációinak, előfizetési rendszerben működő adatbázisait forgalmazza, különös tekintettel az EU hivatalos jogtárára. A közösségi joganyag világos és tömör összefoglalója minden politikaterületen a *Scadplus* adatbázis. Unió tenderadatbázis a *Tenders electronic daily* (TED) és a TED Alert Service. A TED internetes alkalmazása az érdekelt felhasználók számára biztosítja a Hivatalos Lap legújabb kiadásához való hozzáférést, valamint az elmúlt öt év során a Hivatalos Lap Kiegészítésében megjelent valamennyi dokumentum archívumát. A "Tenderek keresése" funkció széles körű, felhasználóbarát eszköz, amely lehetővé teszi a felhasználók számára meghatározott

¹⁶ http://europa.eu/press_room/

dokumentumok célzott keresését. Az *ECLAS* katalógus egyrészt a hivatalos EU-s dokumentumokról ad tájékoztatást, másrészt elősegíti és támogatja a könyvtárak katalogizálási tevékenységét. Az EU két munkanyelvén angolul és franciául használható. Kutatás-fejlesztési pályázatok adatbázisa a *CORDIS*. Az Európai Bizottság Foglalkoztatási és Mobilitási portálja az *EURES*, amely egyszerű és hasznos adatbázisként, információt biztosít az európai tanulási és munkalehetőségekről magyar nyelven is.

4. Összegzés

Az Európai Bizottság kommunikációs stratégiájának elkészítésével felismerte, hogy fontos közelíteni az állampolgárokhoz, őket meghallgatni és véleményüket figyelembe venni is szükséges. A kibővült Európai Unió és a jövőbeni csatlakozások további kihívásokat jelentek. Az elektronikus adatszolgáltatók, az internet nagy segítséget nyújt a földrajzi távolságok leküzdésében, viszont jelentős kihívást jelent a soknyelvűség. A tanulmány terjedelmi korlátok miatt sem terjedhet ki minden elektronikus információs adatszolgáltató ismertetésére. Célom az volt, hogy felhívjam a figyelmet arra, hogy bár rengeteg helyről kaphatunk információt az EU-ról, ezek naprakészségén, érthetőségén az állampolgárok számára, lehetne, sőt szükséges lenne javítani.

A bemutatott számos színvonalas információs és kommunikációs portál ellenére az Európai Unió intézményei és polgárai nem elégedettek az Unió kommunikációs helyzetével. Az Európai Unióról túl sok helyről, és egyszerre túl kevés információt kaphatnak az EU állampolgárok és az EU-n még kívül lévő, de csatlakozni kívánó országok, illetve a többi nemzetállam. Az Európai Unióról információt szolgáltató legtöbb felület ma már magyar nyelven is elérhető, de sokszor juthatunk magyar nyelvre fordított oldalakról hirtelen ismét angol nyelvű változatra. Hazánkban, aki bővebb és naprakész információkat szeretne megtudni az EU-ban zajló folyamatokról, az angol és a francia nyelv ismerete nélkül alig boldogul.

Célszerű lenne az Internetes portálok között szorosabb kapcsolatot teremteni, egymás linkjeit elérhetővé tenni, mind az EU-s, mind a magyar portálok tekintetében. A link-gyűjtemények és különösen az ezekhez kapcsolódó keresők nagyon hasznosan tudják segíteni a felhasználókat az információ-kavalkádban. Bár a 2009-es év az ötödik év, hogy hazánk tagja az Európai Uniónak, sajnos nem létezik elegendő számú magyar nyelvű információs oldal. Legtöbbjük információtartalma csak a legáltalánosabb információkat tartalmazza, vagy épp az ellenkezője, használtuk bonyolult. Jó lenne egy részletes magyar EU-s portál is, melynek elérhetőségét a médiákban rendszeresen ismertetni lenne szükséges, hisz számos fontos esemény előtt állunk. A 2009-es év az Európai Parlamenti választások éve. 2010-ben Magyarország, Spanyolországgal és Belgiummal kezdi meg a „trió-elnökséget”. Spa-

nyolcországot és Belgiumot követően 2011 januárjától hazánk viszi hat hónapon keresztül az EU soros elnökségét.

Az Európai Unió közösségi céljait szem előtt tartva több összefoglaló információ eljuttatását javaslom az Unión belül és kívül. Véleményem szerint a csatlakozás előtt sokkal könnyebb volt a magyar állampolgároknak információt kapni az EU múltjáról és a közös jövőről. Az Unió csatlakozás és az Európai Unió parlamenti választások óta, keveset hallani az itthoni médiában az Európai Unióról. Pedig nagy szükség lenne az ismeretekre, mivel több éve hétköznapijainkat is befolyásolja az Unió világa. Az Unió műsorok sajnos nem kerülnek csúcsidőben adásra és az Unióról szóló ismertető filmek is elmaradtak, pedig szüksége lenne rá, így szinte észrevétlenül tanulnának az Unióról az állampolgárok. Fontos lenne a Közösségben élő emberekkel megismertetni egymás kultúráját, gazdasági és földrajzi helyzetét, politikáját, mivel egy azon Közösség tagjai vagyunk.

Az EU-ról szóló információk elérhetővé tétele természetesen önmagában nem elég, nagyon fontos a stílus. Fontos, hogy az információt nyújtók a célcsoportnak megfelelő stílusban forduljanak az emberekhez, szem előtt tartva az európai normákat. Hisz azon, ahogyan mondunk valamit, gyakran több múlik, mint a közlés tartalmán (Szabó 2002).

Milyen lehetőségeket tudnék elképzelni a kommunikáció hatékonyságának növelése érdekében:

1. Több nyelven történő kommunikáció;
2. Internetes portálok között szorosabb kapcsolatot teremteni, egymás linkjeit elérhetővé tenni;
3. Részletes magyar EU-s portál, melynek elérhetőségét a médiákban nap mint nap ismertetni lenne szükséges;
4. Unió e-pontok telepítése nagyáruházakba, plázákba;
5. Online EU-s vetélkedősorozat megszervezése általános- és középiskolák részére, így a gyermekek segítségével sikerülhetne a szülőket, nagyszülőket is megismertetni az Unió világával;
6. Internetes rövid filmek, tévéreklám, gyermekműsorok is népszerűsíthetnék az Uniót;
7. Online uniói hirdető újság, szórólapok, melyek a különböző rendezvényeket, programokat, elérhetőségeket népszerűsítik;
8. Megismertetni az uniói biztosokat interjú készítésével illetve egy zsúfolt napjuk bemutatásával.
9. Több online fórum.

A számos színvonalas kommunikációs és információs portál ellenére elmondható, hogy mind az EU-nak, mind hazánknak sok tennivalója van még, hogy közelebb vigye az állampolgárokhoz a Közösséget.

Felhasznált irodalom:

- 1198/2002. (XII. 6.) Korm. Határozat az Európai Unió csatlakozás társadalmi kommunikációjáról.
- EC 2005: *Action Plan to Improve Communicating Europe by the Commission*. European Commission, Brussels.
- EC 2006a: *Plan D - Wider and deeper Debate on Europe*. SEC(2006) 1553, 24 November, Brussels
- EC 2006b: *Fehér Könyv az európai kommunikációs politikáról*. Európai Bizottság, Brüsszel.
- EC 2008a: *Az uniós intézmények közös erővel kívánnak kommunikálni a polgárokkal*. IP/08/1568, Európai Bizottság, Brüsszel.
- EC 2008b: *Flash Eurobarometer 241, Information society as seen by EU citizens, Analytical report*. European Commission, Brussels.
- EC 2008c: *Quarterly Activity Report, January to March*. European Commission Communication Directorate-General, Brussels.
- Euvonal 2005: Új kommunikációs stratégiát fogadott el az Európai Bizottság. <http://www.euvonal.hu/index.php?op=hirek&id=2036>, Letöltve: 2009. február 8.
- Horváth Z. 2007: *Kézikönyv az Európai Unióról*, Hetedik kiadás, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft. 123-132. o.
- Komanovics A. 2007: A nyilvánosság követelménye az Európai Unióban I., *Európai Tükör*, 12, 41-56. o.
- Komanovics A. 2008: A nyilvánosság követelménye az Európai Unióban II., *Európai Tükör*, 1, 19-38. o.
- Kovácsné Koreny Á. 2005a: EU információk: Meghallgatni, kommunikálni, helyi szinten cselekedni. *Tudományos és műszaki tájékoztatás [elektronikus dokumentum]*, *Könyvtár-és információtudományi szakfolyóirat*, 51, 11-12, 1. o.
- Kovácsné Koreny Á. 2005b: Bemutatjuk a SOLVIT hálózatot. *Tudományos és műszaki tájékoztatás [elektronikus dokumentum]*, *Könyvtár-és információtudományi szakfolyóirat*, 51, 11-12, 2. o.
- Losonczi L. 2006: Made in Europe, Az EU új kommunikációs stratégiája. *Európai Tükör*, 11, 6, 70-95. o.
- Mazzoleni, G. (2002): *Politikai kommunikáció*, Osiris Kiadó, Budapest.
- Medve T. 2006: Az Európai Unió Bizottságának kommunikációs stratégiája magyarországi kitekintéssel. Budapesti Gazdasági Főiskola, Külkereskedelmi Főiskolai Kar, Nemzetközi kommunikációs szak, EU-kapcsolatok szakirány, http://elib.kkf.hu/edip/D_12449.pdf, Letöltve: 2008. november 15.
- Szabó K. 2002: *Kommunikáció felsőfokon*, Kossuth Kiadó, Budapest
- Szakértői dokumentum 2002. november: A magyar társadalom EU-kommunikációs stratégiája.